

RZO – Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

Für Dienstleistungen und Produkte; September 2020

1. Anwendungsbereich

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen (nachstehend **«AGB»**) regeln die vertraglichen Beziehungen zwischen der Rechenzentrum Ostschweiz AG (nachstehend **«RZO»**) und deren Kunden für Dienstleistungen und Produkte (nachstehend **«Vertragspartner»**) soweit im jeweiligen **«Vertrag»** keine abweichenden Vereinbarungen getroffen wurden. Folgend werden beide als **«Vertragsparteien»** bezeichnet.

«Dienstleistungsverträge» gelten in diesen AGB als Auftrags- und möglicherweise Dauerschuldverhältnisse zur Erbringung von Leistungen in den Informations- und Kommunikationstechnologien (ICT) die auf eine lange Zusammenarbeit ausgelegt sind.

«Produktverträge» können Kaufverträge und auch Werkverträge oder Mischungen hieraus sein sowie auch Auftragskomponenten enthalten um Werke und Lieferungen der RZO im ICT-Umfeld für den Vertragspartner zu erbringen. Der Vertragspartner ist zur Leistung einer Vergütung verpflichtet.

Diese AGB sind gültig, sobald der Vertragspartner eine Offerte von der RZO akzeptiert bzw. der Vertrag geschlossen wird und gelten als integrierender Vertragsbestandteil.

AGB des Vertragspartners jeglicher Art sind nur dann und nur im jeweiligen Vertrag gültig, wenn RZO diese ausdrücklich und schriftlich akzeptiert.

Ergänzend zum Vertrag und zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind die jeweils relevanten Bestimmungen des Schweizerischen Obligationenrechts anwendbar.

RZO behält sich vor, die AGB jederzeit anzupassen und den Vertragspartner in geeigneter Weise über die Änderungen der AGB zu informieren.

Bei Widersprüchen zwischen diesen AGB und dem Vertrag, gehen die spezifischen Regelungen des Vertrages vor.

2. Vertragsabschluss, Abwicklung, Dauer, Kündigung

Der Vertrag über Dienstleistungen und/oder Produkte der RZO (nachstehend Vertrag) kommt dadurch zustande, dass der Vertragspartner eine von der RZO unterbreitete Offerte annimmt bzw. durch eine Vertragsunterzeichnung beider Vertragsparteien.

Sofern nichts anderes vereinbart, behalten Offerten der RZO ihre Gültigkeit während 30 Tagen ab Versanddatum. Falls die Annahme des Vertragspartners nach Ablauf der Gültigkeit eintrifft oder Änderungen der Offerte beinhaltet, bedarf der Vertragsabschluss der ausdrücklichen Zustimmung der RZO.

Dienstleistungsverträge werden ohne anderslautender Bestimmung im Vertrag auf unbestimmte Zeit geschlossen.

Produktverträge dauern bis zur Erfüllung der vertraglichen Leistungspflichten beider Vertragspartner.

Sofern nichts anderes vereinbart, kann jede Vertragspartei den Dienstleistungsvertrag schriftlich per Einschreiben unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von 3 Monaten auf ein Monatsende auflösen, erstmals jedoch auf Ende einer allenfalls im Dienstleistungsvertrag zwischen den Vertragsparteien festgelegten Mindestvertragsdauer. Im gegenseitigen Einverständnis kann der Vertrag auch innerhalb anderer Fristen bzw. auf einen anderen Termin hin aufgelöst werden. RZO bestätigt die Kündigung schriftlich.

Aus wichtigem Grund kann RZO den Dienstleistungsvertrag jederzeit mit sofortiger Wirkung auflösen. Dies trifft insbesondere dann zu, wenn die zur Verfügung stehenden Dienstleistungen der RZO oder die mittels dieser Dienstleistungen bezogenen Drittleistungen rechts- und zweckwidrig genutzt, verwendet, nicht autorisierten Dritten zugänglich gemacht oder an diese weitergegeben werden sowie wenn die Leistungs- respektive Nutzungsbestimmungen von RZO oder Dritten missachtet werden. Als wichtiger Grund gilt insbesondere auch die amtliche Publikation der Konkursöffnung oder Nachlassstundung des Vertragspartners.

Im Falle der Beendigung des Vertrags arbeiten die Parteien unabhängig vom Grund der Vertragsbeendigung zum Zwecke einer ordnungsgemässen Betriebsübergabe zusammen. Sofern eine Mindestvertragsdauer vereinbart ist und der Vertragspartner den Vertrag vor deren Ablauf kündigt, muss er RZO das bis zum Ende der Mindestlaufzeit geschuldete Entgelt bezahlen, selbst wenn er die Dienstleistungen nicht mehr nutzt. Eine anderslautende schriftliche Vereinbarung mit RZO bleibt vorbehalten. Die Betriebsübergabe sowie die Räumung etwaiger Räumlichkeiten und die Rückgabe von Gegenständen, insbesondere Schlüsseln, durch den Vertragspartner haben binnen 30 Tagen nach Beendigung des jeweiligen Vertrags zu erfolgen.

RZO ist berechtigt, dem Vertragspartner ausserordentliche Leistungen, welche im Rahmen der Vertragsbeendigung erbracht werden und die nicht vom Dienstleistungsvertrag erfasst sind, zu den jeweils geltenden Verrechnungssätzen für Support und Wartung in Rechnung zu stellen.

Der Vertragspartner verpflichtet sich zum gesetzess- und bestimmungsgemässen Gebrauch für die von der RZO erbrachten Dienstleistungen und Produkte.

Die Lieferung und Ausführung der Produkte versteht sich normalerweise fertig montiert am vereinbarten Ort. Leistungen, welche im Vertrag nicht enthalten sind, werden separat verrechnet. Allfällige Mitwirkungspflichten der RZO und die Beachtung von besonderen Vorschriften und Vorgaben bei der Erbringung der Produkte ergeben sich aus den Leistungsbeschreibungen im Vertrag.

3. Leistungsumfang

RZO erbringt die vertraglich spezifizierten Dienstleistungen im Rahmen der ihr zur Verfügung stehenden finanziellen und personellen Ressourcen in sorgfältiger Weise. Der Vertragspartner ist verpflichtet, Weisungen klar, sachgerecht und auf Verlangen von RZO schriftlich zu erteilen. RZO muss unsachgemässe Weisungen des Vertragspartners nicht befolgen. Führen Weisungen zu Mehrkosten für RZO, ist sie zur Weiterverrechnung an den Vertragspartner berechtigt.

RZO ist berechtigt, zur Erfüllung ihrer Verpflichtungen Hilfspersonen, Dritte (insbesondere Subunternehmer, Partner) bzw. Mitarbeiter von diesen Dritten beizuziehen.

Sofern RZO gegenüber dem Vertragspartner als Generalunternehmerin auftritt, haftet sie für ihre Subunternehmer wie für sich selbst. Im Übrigen haftet RZO nur für die Auswahl, Instruktion und Überwachung der beigezogenen Dritten. Wenn der Vertragspartner von RZO den Beizug eines bestimmten Subunternehmers verlangt, hat der Vertragspartner das Risiko einer Nicht- oder Schlechterfüllung durch den betreffenden Subunternehmer allein zu tragen.

RZO kann keine Gewähr für die ununterbrochene und fehlerfreie Erbringung der Dienstleistungen übernehmen bzw. nur im Rahmen der in den Dienstleistungsverträgen allenfalls vorgesehenen Service Level Agreements (SLA). Die zu erbringenden Dienstleistungen und Produkte von RZO gelten ohne anderweitige Abmachung nicht als Verfalltagsgeschäfte. Im Vertrag festgelegte Termine verstehen sich als Richttermine. Kommt der Vertragspartner einer allfälligen Mitwirkungspflicht nicht oder nicht termingerecht nach, stehen allfällige Terminverpflichtungen von der RZO für die Dauer des Verzuges still.

Gerät RZO in Verzug, steht dem Vertragspartnern das Recht auf Rücktritt von diesem Vertrag zu, sofern er RZO zuvor umgehend schriftlich abgemahnt und zur Erfüllung zweimal eine angemessene Frist von jeweils mindestens 60 Tagen gewährt hat, aber ist zu keinerlei Schadensersatzanspruch berechtigt.

Von RZO angekündigte Unterbrechungen der Dienstleistungen, insbesondere infolge von Wartungsarbeiten, begründen keinen Verzug. Im Falle einer Vertragsbeendigung sind diejenigen Dienstleistungen und Produkte (oder Teile davon), die bereits vertragsgemäss erbracht worden sind, vom Vertragspartnern voll zu vergüten; der Vertragsrücktritt berührt diese Leistungen nicht.

Sämtliche dem Vertragspartner im Rahmen des Dienstleistungsverhältnisses zur Verfügung gestellten Anlagen, Geräte und sonstigen Gegenstände sowie

Software und immaterielle Güter verbleiben im Eigentum von RZO bzw. der berechtigten Dritten und der Vertragspartner hat daran weder Verfügungs- noch Immaterialgüterrechte. Im Übrigen sind die Eigentumsverhältnisse im Vertrag definiert.

RZO unterstützt den Vertragspartnern bei der Herstellung eines stabilen Zustands zur Benutzung der Dienstleistungen und Produkten. Wird hierzu ein Aufwand über das übliche Mass in Anspruch genommen oder ist der von RZO erbrachte Aufwand auf eine Fehlfunktion von Anlageteilen des Vertragspartners oder auf dessen unsachgemässe Bedienung zurückzuführen, so ist RZO berechtigt, dem Vertragspartnern ihren Mehr- bzw. Gesamtaufwand zu den aktuellen Ansätzen von RZO in Rechnung zu stellen.

RZO ist verpflichtet, während der üblichen Arbeitszeiten Massnahmen zur Behebung von Störungen und Fehlfunktionen der Dienstleistungen in Angriff zu nehmen bzw. durchzuführen. Als übliche Arbeitszeiten gelten die Wochentage, Montag bis Freitag, 08.00–16.00 Uhr, mit Ausnahme der eidgenössischen und kantonalen Feiertage in SG und AR. RZO wird je nach Dringlichkeit auch ausserhalb dieser Zeiträume Massnahmen zur Erhaltung der guten Dienstqualität treffen, verpflichtet sich aber vertraglich nicht dazu. Vorbehalten bleibt die Behebung von Störungen und Fehlfunktionen gemäss den Bedingungen der Dienstleistungsverträge oder allfälligen SLA.

Der Vertragspartner hat Anspruch auf Rückerstattung der von RZO in Rechnung gestellten Dienstleistungen gemäss den Bedingungen des jeweiligen Dienstleistungsvertrags oder allfälligen SLA, wenn die in dieser aufgeführten Verfügbarkeit die Vertragspartner aus durch RZO zu vertretenden Gründen nicht zur Verfügung stehen.

Die vertraglichen Gewährleistungen gelten nicht im Falle von Vorkommnissen oder Umständen, deren Ursachen im Machtbereich des Vertragspartners liegen, von diesem mit zu verantworten oder ganz oder teilweise auf sein Verschulden zurückzuführen sind (z.B. Manipulationen an der von RZO zur Verfügung gestellten Hardware oder Installation und Störungen, die vom

Netzwerk des Vertragspartners ausgehen), sowie im Falle von höherer Gewalt (zur Definition höherer Gewalt siehe Ziff. 9.). Für Betriebsmittel, die vom Vertragspartnern beigelegt werden, ist RZO nicht verantwortlich.

Die Rückerstattung erfolgt gemäss den allfällig vertraglich vereinbarten SLA im Zusammenhang mit der von RZO in der Rechnungsperiode bezogenen Dienstleistungsmenge und Nutzungsdauer. Der Minderungsanspruch ist vertraglich für die jeweiligen Dienstleistungen in den entsprechenden SLA festgehalten.

Rückforderungsansprüche des Vertragspartners sind schriftlich innerhalb von 30 Tagen nach Beendigung der betroffenen Rechnungsperiode schriftlich bei RZO geltend zu machen und verwirken danach.

Die Beweislast bezüglich der Nichtverfügbarkeit liegt beim Vertragspartner.

4. Betriebsmittel, Wartung und Unterhalt

Die Planung, die Beschaffung, der Betrieb, der Schutz, der Unterhalt, die Wartung, die Überwachung, die Erneuerung bzw. Aufrüstung und der sonstige Einsatz der für die Erbringung der Leistungen von RZO notwendigen Betriebsmittel liegt, soweit nichts anderes vereinbart wurde, in der Verantwortung von RZO. Dies gilt auch für eingesetzte Hard- und Software, mit Ausnahme der vom Vertragspartnern gemäss Dienstleistungsvertrag beizustellenden Betriebsmittel (Hard- und Software).

Unter Wartung und Unterhalt werden alle planbaren Aktivitäten an den im Dienstleistungsvertrag beschriebenen Dienstleistungen von RZO verstanden, welche zur Aufrechterhaltung des Betriebs notwendig sind. Nicht unter die Bedingungen von Wartung und Unterhalt fallen ungeplante Ausfälle (Störungen).

Muss die von RZO zur Verfügung gestellte Infrastruktur infolge gesetzlicher Vorschriften geändert, ergänzt, ersetzt oder versetzt werden, trägt, sofern im Dienstleistungsvertrag nicht anders festgelegt, RZO die entsprechenden Kosten.

Wird die von RZO vertraglich zur Verfügung gestellte Infrastruktur auf Verlangen des Vertragspartners geändert, ergänzt, ersetzt oder versetzt, trägt der Vertragspartner die entsprechenden Kosten.

Wartung und Unterhalt der Vertragspartnereigenen Anlagen (Hard- und Software) ist Sache des Vertragspartners.

5. Gemeinsame Pflichten

Allfällige Reparaturpflichten liegt im Verantwortungsbereich jeder Partei gemäss den Eigentums- und Betriebsgrenzen. Für gemeinsam genutzte Infrastrukturen (z.B. Löschanlage) entscheidet die verantwortliche Partei in Absprache mit der anderen über die Reihenfolge der Reparaturen. Jede Partei übernimmt die eigenen anfallenden Kosten.

Bedingen notwendige Reparatur-, Instandhaltungs- oder Änderungsarbeiten an der Infrastruktur des Rechenzentrums einen Unterbruch, hat die verantwortliche Partei der anderen möglichst frühzeitig, jedoch aber mindestens 30 Arbeitstage im Voraus, zu informieren. Unternehmenskritische Situationen sind zu berücksichtigen. Reparatur-, Instandhaltungs- oder Änderungsarbeiten werden, wenn möglich an Randzeiten oder Wochenenden geplant. Im Krisenfall sind keine Fristen einzuhalten.

Die Funktionskontrollen der Rechenzentrum-Infrastruktur müssen mindestens einmal pro Kalenderjahr gemäss separater Kontrollliste durchgeführt werden. Sie liegen im Verantwortungsbereich jeder Partei gemäss den Eigentums- und Betriebsgrenzen, wobei die jeweils verantwortliche Partei die übergeordnete Planung und Verantwortung übernimmt. Jede Partei übernimmt die eigenen anfallenden Kosten.

Da die Funktionskontrollen auch Auswirkungen auf die privaten Rechenzentren der Vertragsparteien haben können, müssen diese an einem Wochenende durchgeführt werden. Die Termine für die Folgejahre müssen spätestens im Oktober des vorangehenden Jahres vereinbart werden. Änderungen haben die verantwortlichen Parteien möglichst frühzeitig, jedoch aber mindestens 30 Arbeitstage im Voraus, mit den Partnern abzustimmen.

6. Pflichten des Vertragspartners

Sind an der Infrastruktur oder den Einrichtungen des Vertragspartners aus gesetzlichen Gründen oder durch technische Anpassungen Änderungen notwendig, so trägt der Vertragspartner die jeweils eigenen Kosten für die notwendigen Änderungen an ihren Anlagen.

Der betriebliche Unterhalt der Einrichtungen im Verantwortungsbereich des Vertragspartners und die Behebung von Störungen sind gemäss den Betriebsrichtlinien vorzunehmen. Die Betriebsrichtlinien werden von RZO definiert und unterhalten.

Der Vertragspartner stellt sicher, dass er seine Unterstützungs- und Mitwirkungspflichten rechtzeitig und vollumfänglich erbringt. Kommt der Vertragspartner seinen Vertragspflichten nicht oder nicht hinreichend nach, so sind die daraus entstehenden Folgen (z.B. Verzögerungen, Mehraufwendungen usw.) vom Vertragspartnern zu tragen.

Die von der RZO gelieferten Dienstleistungen und Produkte sind vom Vertragspartner gemeinsam im Rahmen der Vor-Abnahme (Sogenanntes Boarding) auf ihre Übereinstimmung mit den vertraglich geregelten Spezifikationen zu prüfen. Der produktive Einsatz der Dienstleistung oder des Produktes kommt einer erfolgreichen Abnahme gleich. Die RZO kann dem Vertragspartner auch Teillieferungen zur Abnahme unterbreiten. Unwesentliche Abweichungen und Mängel, welche den Gebrauch nicht verunmöglichen, werden in einem gemeinsam zu unterzeichnenden Abnahmeprotokoll festgehalten und innert nützlicher Frist bereinigt bzw. behoben. Generell sind alle Mängel sofort nach ihrer Entdeckung durch den Vertragspartner schriftlich zu rügen.

Nimmt der Vertragspartner mittels der Dienstleistungen von RZO auch Dienstleistungen Dritter in Anspruch, so ist der Vertragspartner für die Einhaltung der Nutzungsbestimmungen von RZO durch diese Dritten verantwortlich und haftet bei deren Nichteinhaltung bzw. Verletzung im Schadensfall direkt gegenüber RZO. Der Vertragspartner ist weiter verpflichtet, mit den Dritten direkt über die Benutzung derer

Dienstleistungen abzurechnen. Eine anderslautende schriftliche Vereinbarung mit RZO bleibt vorbehalten.

Der Vertragspartner verpflichtet sich und garantiert gegenüber RZO, die für den von ihm herbeigeführten Daten- und Informationsaustausch geltenden kantonalen und eidgenössischen rechtlichen Bestimmungen, insbesondere des Strafrechts, des Datenschutzes, des Fernmeldewesens- und des Urheberrechts, einzuhalten.

Anderslautende schriftliche Vereinbarungen vorbehalten, sind zum Bezug der Dienstleistungen von RZO nur der im Dienstleistungsvertrag erwähnte Vertragspartner bzw. dessen Mitarbeiter und allfällig im Rahmen eines Auftrags oder Werkvertrags beigezogene Dritte berechtigt, und zwar nur, sofern der Bezug der Dienstleistungen von RZO in direktem Zusammenhang mit der Ausübung ihrer arbeits- bzw. auftrags- oder werkvertragsrechtlichen Pflichten in Zusammenhang steht. Jede Verwendung und jedes Zugänglichmachen der Dienstleistungen von RZO an Dritte ist dem Vertragspartnern untersagt, sofern dies im Dienstleistungsvertrag nicht ausdrücklich erlaubt wird.

Der Vertragspartner verpflichtet sich, dafür zu sorgen, dass seine Mitarbeiter die ihm aus dem Vertrag erwachsenden Pflichten ebenfalls vollumfänglich einhalten. Diese Regelung gilt auch für vom Vertragspartnern im Rahmen eines Auftrags- oder Werkvertrags beigezogene Dritte.

Der Vertragspartner hat den Mitarbeitern von RZO während der üblichen Arbeitszeiten und in Notfällen und wenn die Erhaltung der Dienstqualität dies erfordert, eigenständigen Zugang zu den technischen Anlagen, Geräten und sonstigen Gegenständen, die von RZO zur Verfügung gestellt oder die vom Vertragspartnern zur Nutzung der Dienstleistungen von RZO genutzt werden, zu gewähren.

Der Vertragspartner verpflichtet sich, RZO sofort über ihm zur Kenntnis gelangende Mängel, Störungen, Gefahren oder Nichtverfügbarkeit von Dienstleistungen, Anlagen, Geräten und sonstigen Gegenständen sowie

insbesondere deren rechts- und vertragswidrige Verwendung durch ihn, seine Mitarbeiter oder Dritte (z.B. Hacker) zu informieren.

Es ist Sache des Vertragspartners, die in seinem Besitze befindlichen Anlagen, Geräte und sonstigen Gegenstände, welche für die Dienstleistungen von RZO benutzt werden, sowie die hierzu eingesetzten oder durch die Dienstleistungen von RZO erreichbaren Daten inklusive Programmdateien vor unbefugtem Zugriff und Manipulation zu schützen.

Eine Weitervermietung oder Untervermietung der Kommunikationsinfrastruktur an Dritte ist ohne Einwilligung von RZO nicht gestattet.

Der Vertragspartner ist selbst verantwortlich für alle Lizenzen, Konzessionen, Genehmigungen oder Bewilligungen, die für die Installation und den Betrieb der Vertragspartnereigenen Anlage in seinen oder den Räumlichkeiten von RZO erforderlich sind.

Der Vertragspartner verpflichtet sich weiter, Dienstleistungen von RZO in keiner Art und Weise zu nutzen, welche bei RZO oder Dritten zu einem Schaden führen könnten.

Der Vertragspartner stellt sicher, dass die gemäss Eigentums- und Betriebsgrenzen in ihrem Verantwortungsbereich befindenden Anlagen über ausreichenden Versicherungsschutz verfügen.

7. Störeinwirkung

Die Anlagen des Vertragspartners sowie deren Betrieb, Unterhalt, Ausbau, usw. dürfen die Anlagen und Infrastrukturen der RZO und ihrer Kunden weder in irgendeiner Form beeinträchtigen noch deren Personal gefährden oder behindern.

Bei jeglicher Störung mit Auswirkungen auf andere ist die RZO umgehend zu benachrichtigen. Der Vertragspartner veranlasst die umgehende Behebung der Störung und allenfalls die Aktivierung von Notmassnahmen zur Erhaltung der Funktionalität und dem Einsatz eines Krisenstabs unter Einbezug der RZO.

Die Kosten für die Behebung dieser Störung (inkl. der Kosten für einen allfälligen Untersuchungsaufwand)

trägt der Verursacher (inkl. deren Vertragspartnern und Beauftragten).

Diese Regelung zur Störungsbehebung ist unabhängig von der Haftungsregelung gem. Ziff. 9 nachfolgend.

8. Vergütung

Die Vergütung für die von RZO erbrachten Leistungen richtet sich nach den im Vertrag vereinbarten Preisen zuzüglich Abgaben, Steuern oder sonstige Belastungen. RZO ist berechtigt, bei Neuerhebung oder Änderung der Abgaben, Steuern oder sonstigen Belastungen die Vergütung entsprechend anzupassen. Anderslautende Vertragsvereinbarungen bleiben vorbehalten.

RZO ist berechtigt, die Preise einseitig und jederzeit, insbesondere aber im Falle geänderter betrieblicher oder geschäftlicher Verhältnisse (z.B. neue Standards oder regulatorische Vorgaben, neue Technologien, Lieferantenumstellungen, veränderte Gestehungskosten, Teuerung) unter Einhaltung einer Mitteilungsfrist von 50 Tagen schriftlich auf jedes Monatsende anzupassen.

Bei wesentlichen Anpassungen der Preise steht dem Vertragspartnern ein ausserordentliches Recht auf Kündigung des entsprechenden Dienstleistungsvertrages auf den Zeitpunkt des in Krafttretens der Preisänderung zu. Der Vertragspartner hat das ausserordentliche Kündigungsrecht innert 30 Tagen nach Erhalt der Mitteilung der Anpassung schriftlich auszuüben. Ohne schriftliche Kündigung innert Frist gelten die Anpassungen als genehmigt und sind für den Vertragspartner verbindlich.

Die Anpassung der Preise an die Teuerung, an veränderte Abgaben, Steuern, erhöhte Elektrizitäts- und Netznutzungspreise oder sonstige neue Belastungen gilt nicht als wesentliche Anpassung der Preise und begründet kein ausserordentliches Kündigungsrecht.

Die Vergütungen der Dienstleistungen werden dem Vertragspartner quartalsweise im Voraus in Rechnung gestellt. Angebrochene Kalendermonate werden pro rata in Rechnung gestellt.

Die Vergütungen für Dienstleistungen und Produkte werden innert 30 Tagen ab Fakturadatum zur Zahlung fällig. Der Vertragspartner hat die auf der Rechnung genannte Bankverbindung für seine Zahlung zu verwenden. Der Verzug des Vertragspartners tritt ohne weitere Mahnung nach Ablauf der Zahlungsfrist ein. Es gilt ein Verzugszins von 5 % p. a. als vereinbart. Befindet sich der Vertragspartner mit einer Zahlung im Verzug, kann RZO die Erbringung von künftigen Dienstleistungen oder Weiterbearbeitung der Produkte von der Bezahlung offener Rechnungen und, nach ihrem Ermessen, auch von Vorauszahlungen oder anderen Sicherheiten abhängig machen.

Auf Wunsch kann der Vertragspartner die Berechnungsgrundlagen für die Rechnungsstellung schriftlich anfordern. RZO stellt dem Vertragspartnern die Berechnungsgrundlagen zu, sofern diese mit vertretbarem technischem Aufwand erarbeitet werden können.

Vom Vertragspartner geforderte Leistungen, deren Preise nicht speziell vereinbart wurden, werden nach effektivem Aufwand zu den jeweils gültigen Standardsätzen gemäss den Verrechnungssätzen für Support und Wartung von RZO in Rechnung gestellt.

Eine Verrechnung von Forderungen durch den Vertragspartner ist nur mit Zustimmung von RZO zulässig.

Für Bestellungen von Produkten über CHF 30'000.- gelten folgende Zahlungsbedingungen: 1/3 bei Bestellungseingang, 1/3 bei Liefer- oder Montagebeginn, 1/3 nach Bereitstellung.

9. Haftung

RZO haftet für den Schaden, der dem Vertragspartner durch absichtliche oder grobfahrlässige Vertragsverletzung von RZO entsteht, was vom Vertragspartnern zu beweisen ist. Jede weitergehende Haftung ist ausgeschlossen. In keinem Fall haftet RZO für mittelbare Schäden und Folgeschäden, insbesondere nicht für entgangenen Gewinn, Daten- oder Reputationsverluste. RZO haftet nicht für Schäden, die dem Vertragspartner durch Missbrauch der Kommunikationsinfrastruktur durch Dritte zugefügt werden. Für die Kompatibilität der vom Vertragspartnern verwendeten Hard-

und Softwarekomponenten ist der Vertragspartner selber verantwortlich.

Ein allfälliger Minderungsanspruch oder auf Vertragsbeendigung des Vertragspartners gegenüber RZO gemäss den Bestimmungen des Vertrages und eines allfälligen SLA besteht zudem nicht, wenn die Erbringung der Leistung aufgrund höherer Gewalt zeitweise unterbrochen, ganz oder teilweise beschränkt oder unmöglich oder erst verspätet möglich ist. Als höhere Gewalt gelten insbesondere Naturereignisse von besonderer Intensität (Lawinen, Überschwemmungen, Erdbeben usw.), kriegerische Ereignisse, Aufruhr, Sabotage, Streik, Leistungsstörungen bei Drittlieferanten, unvorhersehbare behördliche Restriktionen usw. Kann RZO ihren vertraglichen Verpflichtungen nicht nachkommen, wird die Vertragserfüllung durch RZO oder der Termin für die Vertragserfüllung durch RZO dem eingetretenen Ereignis entsprechend hinausgeschoben. RZO haftet nicht für allfällige Schäden, die dem Vertragspartner durch das Hinausschieben der Vertragserfüllung bzw. des Termins der Vertragserfüllung entstehen.

Sind in den Dienstleistungsverträgen (einschliesslich deren Anhängen) Vertragsstrafen (insbesondere Entschädigungen in Abhängigkeit zur erzielten Verfügbarkeit) zulasten von RZO enthalten und werden diese vom Vertragspartnern geltend gemacht, so stehen dem Vertragspartnern keine weiteren Ansprüche, auch nicht Schadenersatz oder eine Rückerstattung bzw. Minderung, zu.

Der Vertragspartner haftet für sämtliche Schäden, welche RZO oder Dritten bei vertragsgemässer Erfüllung von RZO entstehen. Im Falle der unzulässigen Benutzung der Dienstleistungen, sei es durch den Vertragspartner, seine Mitarbeiter oder Dritte (z.B. Hacker), kann RZO zudem sämtliche Verbindungen des Vertragspartners ohne Ankündigung sofort unterbrechen. Sollte RZO oder ihre Mitarbeiter wegen der Rechtswidrigkeit der vom Vertragspartnern auf der Kommunikationsinfrastruktur angebotenen Informationen straf-, zivil- oder verwaltungsrechtlich verfolgt und/oder zur Verantwortung gezogen werden, hat der

Vertragspartner für sämtlichen daraus entstehenden Schaden aufzukommen.

Der Vertragspartner stellt sicher, dass für den Schadenfall eine gültige Haftpflichtversicherung mit ausreichender Deckungssumme abgeschlossen wurde.

10. Produkt-Rechte des Vertragspartners

Mit der vollständigen Bezahlung der vereinbarten Vergütung erwirbt der Vertragspartner das Eigentum an den von der RZO erbrachten Produkten. Bis zur vollständigen Bezahlung der Schlussrechnung bleiben allfällige Produkte im Eigentum der RZO. Die RZO ist jederzeit berechtigt, den Eigentumsvorbehalt auf Kosten des Auftraggebers in den amtlichen Registern eintragen zu lassen. Der Übergang von Nutzen und Gefahr und der Beginn der Gewährleistungsfrist erfolgt mit der Lieferung bzw. der Fertigstellungsmeldung von Seiten RZO.

Die Gewährleistung gilt für alle vom Vertragspartner erworbenen Produkte für ein Jahr.

11. Datenschutz

Die Vertragsparteien verpflichten sich, ihre Mitarbeiter und beigezogene Dritte die Bestimmungen des eidgenössischen Datenschutzgesetzes jederzeit vollumfänglich einzuhalten. Dies umfasst auch die Vornahme der nötigen technischen und organisatorischen Sicherheitsmassnahmen.

Die Vertragspartnerbezogenen Daten werden im Rahmen der Zweckbestimmung des Vertragsverhältnisses gemäss den Vorschriften des Datenschutzgesetzes behandelt. RZO erhebt, speichert und bearbeitet nur Daten, die für die Erbringung der Dienstleistungen, für die Abwicklung und Pflege der Vertragspartnerbeziehung, namentlich die Gewährleistung einer hohen Dienstleistungsqualität, für die Sicherheit von Betrieb und Infrastruktur sowie für die Rechnungsstellung benötigt werden. Die Daten können in diesem Rahmen von RZO an Dritte weitergegeben werden.

12. Übrige Bestimmungen

Die Vertragsparteien verpflichten sich, ihre Mitarbeiter und beigezogene Dritte zur Geheimhaltung des

Dienstleistungsvertrags samt Anhang und der Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie aller Tatsachen und Informationen, die ihnen im Zusammenhang mit dem Abschluss und der Abwicklung des Dienstleistungsvertrags bekannt werden (vorbehalten bleiben zwingende gesetzliche Aufklärungs- und Informationspflichten). Die Geheimhaltungspflicht dauert nach Beendigung des Vertragsverhältnisses zwei Jahre weiter.

Die vorliegenden AGB und alle damit verbundenen Verträge begründen für die Vertragsparteien keine Exklusivitätsrechte. Insbesondere kann RZO gleiche Verträge mit Dritten über gleiche oder ähnliche Leistungen abschliessen. Zudem kann RZO als Konkurrentin zum Vertragspartnern auftreten und gleiche oder ähnliche Angebote wie dieser erbringen.

Die Rechte und Pflichten aus den Dienstleistungsverträgen müssen durch den Vertragspartner an einen Rechtsnachfolger übertragen bzw. abgetreten werden, bedarf allerdings einer schriftlichen Zustimmung der RZO. Die RZO kann die Rechte und Pflichten ohne Zustimmung des Vertragspartners mit befreiender Wirkung an ihre Gruppengesellschaften, anderen Partner oder sonstigen abtreten bzw. auf diese übertragen.

13. Schlussbestimmungen

Der Dienstleistungsvertrag (einschliesslich dieser AGB) ersetzt jeweils alle entgegenstehenden früheren Absprachen, Angebote, Ausschreibungen, Spezifikationen, Korrespondenzen, Erklärungen, Verhandlungen oder Vereinbarungen der Vertragsparteien über den Vertragsgegenstand der jeweiligen Dienstleistungsverträge, es sei denn, es wird ausdrücklich auf diese verwiesen.

Änderungen und Ergänzungen des Dienstleistungsvertrags (einschliesslich der AGB), inklusive der Wegbedingung dieses Schriftformerfordernisses, bedürfen zu ihrer Gültigkeit der schriftlichen Form; ausgenommen sind die Änderungen und Ergänzungen durch RZO gemäss diesen AGB.

Sollten einzelne Bestimmungen des Vertrages unwirksam oder unvollständig sein oder sollte die Erfüllung unmöglich werden, so wird hierdurch die Wirksamkeit

der übrigen Teile des Vertrages nicht beeinträchtigt. Die Vertragsparteien verpflichten sich für diesen Fall, unverzüglich die unwirksame Bestimmung durch eine zulässige wirksame Bestimmung zu ersetzen, die nach ihrem Inhalt der ursprünglichen Absicht am nächsten kommt.

Auf dieses Rechtsverhältnis sowie alle Ansprüche daraus oder im Zusammenhang mit diesem ist materielles **schweizerisches Recht** anwendbar, unter Ausschluss des IPRG sowie unter Ausschluss internationaler Übereinkommen, insbesondere des Wiener Kaufrechts.

Für sämtliche Streitigkeiten oder Ansprüche aus oder im Zusammenhang mit diesem Rechtsverhältnis sind ausschliesslich die **Gerichte in St Gallen**, Schweiz, zuständig.